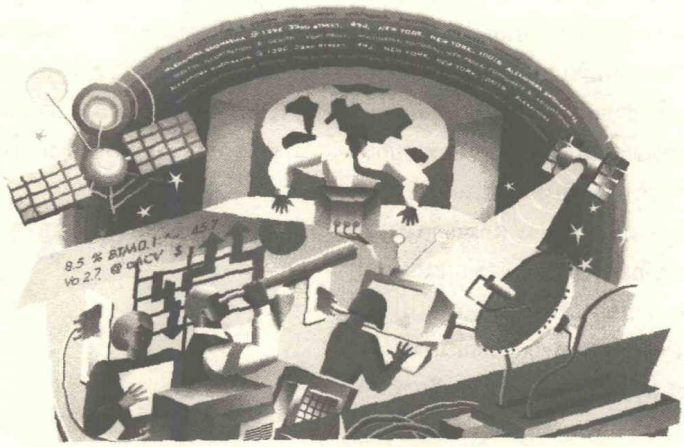
■ กองบรรณาธิการ

SMEs
Business Solutions

# E-Commerce บริษัทไม่จำกัดกำไร



*ด้วยศักยภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถให้บริการไปทั่วโลก ทั้งธุรกิจขนาดย่อมและขนาดกลาง รวมถึงการส่งออกด้วย*

หลังจากภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจได้ส่งผลให้อัตราการว่าจ้างงานลดลง ทางเลือกที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตอยู่ในรูปแบบเศรษฐกิจแบบพอเพียง การทำธุรกิจส่วนตัวคงเป็นทางเลือกที่หลายท่านต้องลงมาลุยกันอย่างเต็มตัวเสียที หรือท่านที่ยังมีการมีงานทำเป็นหลักแหล่งแต่อยากจะมีธุรกิจเป็นของตนเอง บทความในตอนนี้คงจะพอให้แนวคิดและเป็นกำลังใจในการดำเนินงานเพื่อเป้าหมายแห่งความสำเร็จของชีวิต

ท่านผู้อ่านเคยลองคิดหรือทบทวนเกี่ยวกับการทำงานหรือวิธีการทำงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่จะนำมาประกอบกัน ในบางท่านพบว่าทำงานหนักแทบตายแต่ทำไมรายได้ไม่มากขึ้นเหมือนกับที่ลงแรงไป แต่บางท่านทำงานนิดเดียวกลับมีรายได้มากขึ้นเป็นเท่าทวีคูณ

ก่อนที่เราจะเข้าเรื่องราวของบริษัทไม่จำกัดกำไร อยากให้ท่านผู้อ่านลองกำหนดเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ลองสร้างกรอบความคิด เปิดใจให้กว้างที่จะรับสิ่งใหม่ และหัดคิดในสิ่งที่แตกต่าง ต่อจากนี้ไปเราจะได้เข้าเรื่องราวของการทำธุรกิจทำเงิน ที่ว่าจะยากก็ไม่ใช่ จะง่ายก็ไม่เชิง

## ทำความรู้จักกับอีคอมเมิร์ซกันก่อน

อีคอมเมิร์ซ หรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีการนำเอาอินเทอร์เน็ตมาเป็นสื่อกลางในการซื้อขายและแลกเปลี่ยนสินค้า เป็นรูปแบบและการแข่งขันทางการค้าและการบริการผ่านเว็บที่นับวันการแข่งขันและแจ้งเกิดในวงการจะมีมากขึ้น ถ้าหากจะยกให้อีคอมเมิร์ซเป็นจุดเริ่มของสงครามการค้าของสหัสวรรษใหม่คงไม่ผิดนักหรอก และได้มีการคาดเดาเหตุการณ์ล่วงหน้าไว้แล้วว่าอนาคตของสงครามการค้าและการดำเนินธุรกิจจะอยู่บนเครือข่าย

เรากำลังเข้าสู่ยุคแห่งการเสาะแสวงหาผลประโยชน์จากโอกาสที่เปิดกว้างสำหรับทุกคน แต่เราต้องเชื่อมั่นในศักยภาพของอินเทอร์เน็ตและการทำธุรกิจบนเครือข่ายกันก่อน อีคอมเมิร์ซกำลังจะพลิกประวัติศาสตร์หน้าใหม่ของมวลมนุษยชาติ ในอดีตนั้นการทำธุรกิจต้องประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นเงินทุน กำลังคน สถานที่ตั้งกิจการ และการผลิต รวมถึงการประชาสัมพันธ์ ทุกอย่างล้วนแล้วแต่ใช้เม็ดเงินลงทุนที่สูงมาก ยกตัวอย่างเช่น การขยายสาขาแต่ละครั้งต้องลงทุนและมีค่าใช้จ่ายในการเตรียมการและการดำเนินการค่อนข้างมาก แต่ด้วยศักยภาพของเครือข่าย ประกอบกับกลุ่มผู้ใช้งานจำนวนมาก การดำเนินธุรกิจบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจึงไม่ต้องลงทุนมากมายในการตั้งสาขา ไม่ต้องมีการสต็อกหรือมีสถานที่จัดเก็บ (แวร์เฮาส์) และกำลังคนที่ทำงานก็ไม่ต้องมาก สรุปได้ว่าการดำเนินงานนั้นเหมือนกับธุรกิจเล็ก ๆ แต่สามารถให้บริการไปทั่วโลก เข้ากับยุคสมัยเถ้าแก่ยุคไอเอ็มเอฟที่มีการสนับสนุนในการดำเนินธุรกิจขนาดย่อมและขนาดกลาง รวมถึงการส่งออกด้วย

ต้นทุนในการเชื่อมต่อเครือข่ายจะสวนกระแสกับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี แนวโน้มทางด้านค่าใช้จ่ายสำหรับเทคโนโลยีไอทีจะลดลงแต่การพัฒนาประสิทธิภาพของเครือข่ายและอุปกรณ์เจริญรุดหน้าไปมาก เราต้องหัดมองและคิดไปข้างหน้า มองให้ไกลเพื่อให้เห็นโอกาสธุรกิจไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่จะมุ่งสู่เครือข่ายดิจิตอล คาดกันว่าไม่เกิน 5 ปีนับจากนี้ธุรกิจที่ได้รับความนิยมและสามารถสร้างรายได้และผลกำไรเป็นกอบเป็นกำจะเป็นธุรกิจบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

## การค้าในยุคโลกไร้พรมแดน

อินเทอร์เน็ตจะทำให้กำแพงการค้า การติดต่อสื่อสารระหว่างธุรกิจถูกเปิด ผู้ขายและผู้ซื้อสามารถติดต่อกันโดยตรงได้ ธุรกิจกับธุรกิจสามารถทำการสั่งซื้อหรือสั่งการผลิตสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบสายงานผลิตได้อย่างเต็มที่

ถ้าหากจะสรุปว่าอินเทอร์เน็ตเป็นการเปิดการค้าเสรีระดับโลกคงไม่ผิดนัก เพราะในภาคของการผลิตและการทำตลาดจะไม่ได้แข่งขันแค่ในบริเวณแคบ ๆ หรือเฉพาะท้องถิ่นหรือภูมิภาคอีกต่อไป ต้องพัฒนาสินค้าและการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ที่อยู่ในทั่วทุกมุมโลก

อินเทอร์เน็ตและเว็บจะสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว การสั่งซื้อ การสั่งผลิต และการจัดส่งสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เราจะเห็นว่าปัจจุบันนี้มีบริษัทเอกชนเช่น DHL จะให้บริการในด้านการจัดส่งสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าทั่วโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ง่ายในการติดตามสินค้า (เพราะสามารถตรวจสอบการจัดส่งผ่านทางเว็บไซท์ได้)

## พัฒนาการของการทำธุรกิจ

ในด้านงบประมาณและสินทรัพย์ถาวรนั้นธุรกิจแบบเดิมต้องจัดหาเม็ดเงินจำนวนมหาศาลเพื่อดำเนินธุรกิจและการจัดหาหลักทรัพย์เพื่อใช้ในการค้ำประกันหรือเป็นการสร้างภาพเพื่อให้น่าเชื่อถือ ส่วนธุรกิจบนอินเทอร์เน็ตจะใช้เงินลงทุนที่น้อยมากและไม่มีความจำเป็นที่จะต้องมีทรัพย์สินหรือสถานที่ตั้งกิจการถาวร

นอกจากนั้นในการกระจายและการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าในรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบเดิม ๆ จะสามารถให้บริการเฉพาะพื้นที่ หรือถ้าหากจะมีการขยายสาขาก็จะเป็นไปอย่างช้า ๆ เพราะต้องใช้เงินลงทุนที่สูง แต่รูปแบบธุรกิจบนอินเทอร์เน็ตสามารถตอบสนองลูกค้าและมีสาขาได้ทั่วโลกเท่าที่การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้และมีการปรับเปลี่ยนและปรับธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เราจะเห็นได้ว่าจะมีการเจริญเติบโตแบบก้าวกระโดด และการโต้ตอบกับลูกค้านั้นเป็นแบบอินเตอร์แอคทีฟ

จุดเด่นที่สำคัญของธุรกิจบนเครือข่ายนั้นไม่จำกัดเวลาในการให้บริการและการจัดจำหน่าย เปิดได้ตลอดเวลา ไม่เหมือนกับธุรกิจแบบเดิม ๆ ที่ต้องมีเวลาทำการและสามารถให้บริการได้เฉพาะเวลาทำงานเท่านั้น

## อีคอมเมิร์ซกับ SME

เป็นผู้ประกอบการในยุคนี้ต้องรู้จักใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรต่าง ๆ ให้เป็น ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรหรือด้านเงินทุน ดังนั้นธุรกิจขนาดย่อมและขนาดกลางที่คาดหวังในการแข่งขันยุคการค้าเสรีที่ธุรกิจก้าวไปสู่ตลาดระดับโลก ที่แข่งขันกันด้วยการสร้างภาพจน์ที่ต้นทุนต่ำ แต่จะใช้ความคิดสร้างสรรค์ผนวกกับแนวคิดในการดำเนินธุรกิจมาเป็นตัวผลักดันและจำหน่ายสินค้าโดยตรงสู่ผู้บริโภค ซึ่งจะทำให้ธุรกิจหรือ SME มีอำนาจในการต่อรองที่เหนือกว่าและสามารถแข่งขันกับบริษัทหรือหน่วยงานขนาดใหญ่ได้

สำหรับหน่วยงานหรือองค์กรขนาดใหญ่ถ้าหากไม่ปรับตัวเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต ปล่อยให้ธุรกิจขนาดเล็กเข้าสู่เครือข่ายที่สามารถขายสินค้าในตลาดโลกและตลาดแบบขายตรง บริษัทขนาดใหญ่เหล่านั้นจะเสียตลาดโดยไม่รู้ตัว เพราะการแข่งขันและสงครามการค้าบนเว็บหรือบนอินเทอร์เน็ตจะเน้นที่การให้ข้อมูลและการสร้างภาพ

## จุดเริ่มของบริษัทบนเครือข่าย

เริ่มจากการมีเว็บไซท์เพื่อจะให้เกิดอีคอมเมิร์ซ และการตั้งชื่อหรือจดทะเบียนชื่อโดเมนเพื่อสร้างคุณค่าในตัวสินค้าหรือยี่ห้อของร้าน เราพบว่าธุรกิจและการติดต่อธุรกิจบนเครือข่ายนั้นเริ่มจากการออนไลน์ การค้นหาและการสำรวจ เพื่อที่จะหาในสิ่งที่ต้องการ ผู้ขายหรือการทำธุรกิจจะได้กลุ่มเป้าหมายที่ตรง

ในธุรกิจบนเครือข่ายเราสามารถรู้และคาดการณ์เกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายว่าจะเป็นกลุ่มใดบ้างเพื่อที่จะได้จัดทำหรือสนับสนุนทางด้านสินค้าและการดำเนินทางด้านการตลาดได้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า นอกจากนั้นในการพัฒนารูปแบบของธุรกิจสามารถปรับเปลี่ยน กำหนดขอบข่ายของการทำงาน การทำงานและกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อให้แข่งขันในตลาดได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

## การจัดตั้งบริษัทบนเครือข่าย

เริ่มจากการลงทะเบียนจดชื่อโดเมน ตั้งชื่อให้เหมาะเพื่อที่จะได้สื่อความหมายในการทำธุรกิจ สามารถตรวจสอบดูว่าชื่อที่ตั้งมีคนอื่นเขาจดทะเบียนไปก่อนแล้วหรือยัง สำหรับโดเมนนามสกุล .com, .org และ .net สามารถตรวจสอบได้ที่ internic.net และนามสกุล .th สามารถตรวจสอบและลงทะเบียนได้ที่ th-nic.net หรืออาจจะติดต่อไปยังผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อขอจดทะเบียนโดเมนก็สามารถทำได้ เช่นที่ KSC, Loxinfo เป็นต้น หรืออาจจะติดต่อไปที่บริษัทรับทำเว็บหรือพัฒนาโฮมเพจเช่น SIAMWEB, NetWay เป็นต้น

ติดต่อไปยังธนาคารเพื่อให้ไซท์ของบริษัทที่ตั้งขึ้นสามารถรับบัตรเครดิตได้ หรืออาจจะติดต่อไปที่ www.thaimarket.net ของธนาคารไทยพาณิชย์ก็ง่ายดีในการพัฒนาเว็บไซท์ให้สามารถรับชำระเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้

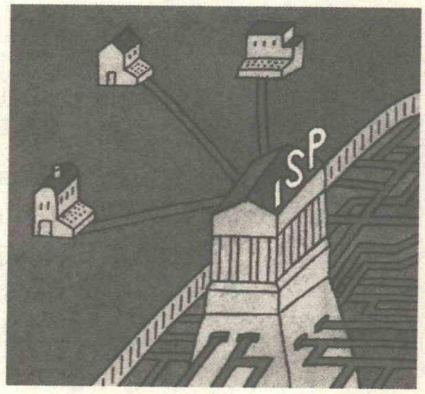
นอกจากนั้นในการบริหารเว็บไซท์ต้องมีทีมงานที่สามารถให้แนวคิดและพัฒนาธุรกิจให้อยู่รอดได้ในภาวะแห่งการแข่งขัน ทีมงานที่ว่านั้นอาจจะเป็นผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ไม่จำเป็นต้องอายุมาก แต่ต้องมีความรู้ทางด้านไอทีในทุกแง่มุม สามารถปรับตัวให้ก้าวทันเทคโนโลยี และสามารถถ่ายทอดเทคโนโลยีเหล่านั้นไปสู่ทีมงานหรือลูกน้องได้

สำหรับผู้ที่เริ่มทำธุรกิจบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อุปนิสัยอีกประการหนึ่งที่ต้องปลูกฝังให้มีคือต้องเป็นคนที่ตื่นตัวและช่างสังเกต เพื่อรับหรือฉกโฉยโอกาส และที่สำคัญต้องจริงจังในการทำงาน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่สูงสุดของธุรกิจ

นอกจากนั้นต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์และพัฒนาการทางด้านความคิดความอ่านที่รวดเร็ว ไม่จำเป็นที่จะต้องใช้เงินลงทุนที่มากมายซึ่งจะส่งผลถึงกำลังคนก็ไม่ต้องมากอีกด้วย และในการตัดสินใจสำหรับธุรกิจนั้นจะใช้จินตนาการหรือความคิดมากกว่าข้อมูล หรืออาจจะเรียกได้ว่าเป็นนักการตลาดที่อิงพื้นฐานทางด้านไอที ดังนั้นผู้ที่ทำธุรกิจบนเครือข่ายจะต้องเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภคที่อยู่ทั่วโลก

## ความสำเร็จของธุรกิจบนเครือข่าย

ไม่แตกต่างกับธุรกิจปัจจุบันที่ต้องมีการกำหนดแนวทางและนิยามทางธุรกิจให้ชัดเจน เพราะทางเลือกของลูกค้าค่อนข้างจะมาก ในส่วนของผู้ที่ดำเนินธุรกิจต้องรู้กลุ่มเป้าหมายที่แน่ชัดและต้องมีการวางตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ที่แน่นอน




ต้องมีการสร้างยี่ห้อที่ออนไลน์ให้เป็นที่รู้จัก จะเกี่ยวเนื่องกับการตั้งชื่อโดเมนให้เข้ากับธุรกิจ นอกจากนั้นต้องสร้างชุมชนบนเครือข่ายเพื่อทำการค้า ยกตัวอย่างเช่น PANTIP.COM เป็นชุมชนออนไลน์ที่สามารถสร้างหรือทำธุรกิจจากชุมชนได้ หรือแม้กระทั่ง SANOOK.COM ที่ตอนนี้ได้ขยับขยายไปสู่สากล มีการซื้อขายโดเมนกันเป็นหลักล้านเพื่อทำธุรกิจผ่านเว็บ

ใช้เสน่ห์ของเว็บไซท์ให้เป็นประโยชน์ เสน่ห์ในที่นี้คือการปรับปรุงข้อมูลให้ใหม่ เพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้บริโภคและสามารถสร้างความเป็นผู้นำอย่างแท้จริง มีการสร้างเครือข่ายสนับสนุน เช่น การติดต่อเพื่อนำสินค้าจากผู้จัดจำหน่ายรายอื่นมาจัดจำหน่ายและการบริการในเว็บ

นอกจากนั้นต้องมีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ใช้พลังสมองให้มากเพื่อที่จะได้เสริมจุดเด่นลดจุดด้อยในการทำธุรกิจ พร้อมกับการบริหารเว็บและธุรกิจให้เข้ากับยุคโลกไร้พรมแดน

## การตลาดระดับโลก

อินเทอร์เน็ตได้เชื่อมโลกและผู้คนในทุกสารทิศเข้าเป็นหนึ่งเดียว มีการจัดตั้งชุมชนออนไลน์ การตั้งกลุ่มหรือการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้ผ่านทางเครือข่าย อินเทอร์เน็ตได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต การตลาดในโลกของอินเทอร์เน็ตจึงเป็นการตลาดระดับโลก ที่มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการค้าว่าเป็นผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตและชอบท่องไปในเว็บและที่สำคัญมีการใช้บัตรเครดิตเพื่อสั่งซื้อสินค้า

การขยายอาณาเขตทางการค้าหรือการขยายสาขาเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่จำเป็นที่จะต้องลงทุนเพิ่มเติมเพียงแค่สร้างเว็บไซท์ ทำการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มข่าว ตามรายชื่อที่อยู่ในจดหมายต่าง ๆ กลุ่มที่รู้จักก็จะเริ่มจาก 1 ไปเป็น 1,000 หรือเป็นหมื่นแสนล้านในเวลาอันรวดเร็ว

ในการเข้าหรือเปิดตลาดนั้นสามารถทำให้สินค้าเป็นที่รู้จักด้วยเวลาอันสั้น และสามารถปรับตัวทางด้านกลยุทธ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ทางด้านราคานั้นสามารถทำกลยุทธ์ทางด้านราคาให้คู่แข่งทางธุรกิจต้องปรับกระบวนท่ากันหลายต่อหลายครั้ง สามารถกำหนดราคาตามความต้องการเพื่อให้ได้ปริมาณการขายหรือการจัดจำหน่ายที่มากกว่า ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ซื้อหรือผู้บริโภคโดยตรง

## ส่วนประกอบของบริษัท

เราสามารถแบ่งส่วนในการบริหารงานได้ 3 ส่วน คือ ส่วนของหน้าร้าน ส่วนของการบริหาร และส่วนสนับสนุน สำหรับส่วนหน้าร้านหรือ Front Office นั้นจะประกอบด้วยเครือข่ายในการจัดจำหน่าย เครือข่ายทางการตลาด ระบบการจัดเก็บสินค้า (เพื่อตรวจสอบดูว่ามีสินค้าสำหรับการจัดจำหน่ายหรือไม่) ส่วนของการบริหารหลังร้านหรือที่เรียกว่า Back Office ทำการประมวลผลเกี่ยวกับรายการรับคำสั่งซื้อ การบริหารสต็อก กระบวนการทางด้านการผลิต การประมวลผลคำสั่งซื้อ การวิจัยและการพัฒนา ระบบการเงินและทางด้านบัญชี ส่วนงานด้านการผลิต และจะเชื่อมโยงกับส่วนสนับสนุนคือซัพพลายเออร์ต่าง ๆ หรืออุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องที่ส่งสินค้ามาฝากขาย

สำหรับส่วนสนับสนุนนั้นจะเป็นส่วนที่ผู้ที่ทำธุรกิจคงต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นกำลังหลักในการป้อนสินค้าเข้าสู่กระบวนการของอีคอมเมิร์ซ คาดกันว่าภายใน 2 - 3 ปีถัดจากนี้ไป (ประมาณปี พ.ศ. 2545 - 2546) การทำธุรกิจบนเครือข่ายจะปรับไปเป็นการทำธุรกิจโดยตรงกับผู้บริโภค แต่ ณ วันนี้ การค้าบนเครือข่ายอาจจะเน้นหนักไปที่ธุรกิจกับธุรกิจ

## เครือข่ายการค้าแบบอินเตอร์แอคทีฟ

การทำธุรกิจบนเครือข่ายสามารถตอบสนองกับการซื้อแบบทันทีทันใด สามารถตรวจสอบยอดสินค้าคงเหลือ การตรวจสอบสินค้าที่จัดจำหน่าย สามารถทำการจัดส่งสินค้าตรงตามความต้องการ ในรูปแบบการสั่งซื้อแบบออนไลน์ ซึ่งจะมีการจัดเตรียมแคตาล็อก ระบบการจัดจำหน่าย ส่วนลด การจัดส่ง

## ส่งท้าย

สำหรับท่านที่สนใจที่จะทำธุรกิจบนเครือข่ายก่อนอื่นคงต้องฝากไปศึกษาเกี่ยวกับพื้นฐานและความรู้ทั่วไปในการประกอบธุรกิจกันก่อน เพื่อที่จะได้มองภาพโดยรวมออก และมีระบบบริหารจัดการเบื้องต้นได้ ต้องศึกษาและทำความเข้าใจกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงอินเทอร์เน็ต เพื่อที่จะได้ลงมือทำธุรกิจอย่างปลอดภัยไร้กังวล

แต่ถ้าหากยังไม่รู้ว่าจะเริ่มธุรกิจอย่างไร คงต้องฝากให้ติดต่อที่ผู้บริการอินเทอร์เน็ตใกล้บ้าน หรือบริษัทที่ให้บริการเกี่ยวกับการตั้งเว็บและจดทะเบียนหรือที่ทำเกี่ยวกับอีคอมเมิร์ซโซลูชัน เพราะง่ายดี แถมยังไม่ต้องไปพะวงกับทางด้านเทคนิคที่หยุมหยิม

ขอให้โชคดีกับธุรกิจใหม่ครับ สวัสดี...